

Adrián Monterroso

Consultor de Workforce Management · Guatemala · Modalidad remota de muestra

PERSONAJE FICTICIO · SIN CERTIFICACIONES ATRIBUIDAS

Convierto demanda, capacidad y datos operativos en planes claros, supuestos visibles y conversaciones que ayudan a coordinar equipos. Trayectoria ficticia de diez años, desde 2016.

Competencias principales

Planificación

Pronóstico, capacity planning, programación, shrinkage y revisión de cobertura.

Operación

Gestión intradía, real time analysis, adherencia y comunicación de desvíos.

Datos y equipos

Analítica, BI, Excel, SQL, automatización, calidad de datos, proyectos y formación.

Idiomas de muestra

Español: nativo · Inglés: C1 avanzado · Portugués: B2 intermedio alto.

Niveles ficticios, sin acreditaciones reales.

Herramientas de muestra

NiCE IEX WFM, NiCE CXone WFM, Genesys Cloud WFM, Verint WFM, Calabrio WFM, Amazon Connect, Webex Contact Center, Five9, Excel, Power Query, Power Pivot, Google Sheets, Power BI, Tableau, Looker Studio, SQL Server, PostgreSQL, BigQuery, Python, pandas, JupyterLab, Power Automate, Forms, SharePoint, Teams, PowerPoint, Word, Notion, Jira, Asana, Miro y Lucidchart.

El perfil no representa una persona ni experiencia reales. Los fabricantes y las herramientas no certifican al personaje ni patrocinan la plantilla.

Experiencia para coordinar mejor.

Empleadores, funciones y periodos ficticios.

- | | |
|------------------|---|
| 2024-2026 | Consultor independiente · Monterroso Operations Studio
Escenarios de capacidad, reporting y acompañamiento de equipos de muestra. |
| 2021-2024 | WFM Planning Lead · Equipo Atlas Contact
Planificación, revisión de pronósticos y coordinación de entregables. |
| 2018-2021 | Real Time Analyst · Nexo Operaciones
Seguimiento de intervalos, indicadores y comunicación de desvíos. |
| 2016-2018 | Asistente de reporting · Laboratorio Horizonte Operativo
Preparación de datos y organización de reportes de práctica. |

Formación ilustrativa

2011-2015 · Programa de Análisis de Operaciones · Instituto de Estudios Aplicados (institución ficticia). Formación continua de muestra en datos, planificación y comunicación. Sin títulos ni certificaciones reales.

Evidencia de muestra

Seis casos ficticios: Brújula, Balance, Mosaico, Pulso, Prisma y Enlace. Jornada sintética con doce intervalos, reporte de KPIs y simulador de carga.

El CV web refleja habilidades e idiomas activos del panel. Este PDF es una muestra estática de la configuración inicial y se reemplaza manualmente.